

SKRIPSI

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TASIK SERAI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Disusun Oleh

ERWAN
NIM. 10576002217

PROGRAM S1

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2010**

SKRIPSI

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TASIK SERAI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS



Disusun Oleh

ERWAN
NIM. 10576002217

PROGRAM S1

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2010**

ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TASIK SERAI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS

Pelayanan masyarakat adalah salah satu fungsi pemerintahan yang penting karena kualitas pelayanan masyarakat berbagai aktivitasnya akan mencerminkan bagaimana penyelenggaraan pemerintahan tersebut telah terlaksana. Oleh sebab itu, pelayanan masyarakat yang diberikan suatu instansi pemerintah adalah merupakan ukuran keberhasilan dari penyelenggaraannya. Pada dasarnya agar pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Desa dapat terlaksana dengan baik, maka harus memenuhi kriteria antara lain yaitu ketepatan waktu, biaya yang relative murah dan mutu pelayanan yang cukup baik. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa antara lain adalah : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Surat Pengantar SKBB, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Akte Kelahiran dan lain-lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Pemerintah Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, selanjutnya yang menjadi populasi dan sampel penulis hanya mengambil 10 % dari populasi yang berjumlah 5105 jiwa, kemudian ditentukan dengan metode observasi, wawancara. Kuisioner. Kemudian data-data tersebut dianalisis secara deskriptif dari hasil penelitian yang penulis lakukan mendapatkan secara keseluruhan menghasilkan bahwa ditinjau dari segi waktu, biaya, dan mutu pelayanan khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk(KTP) dengan kategori kurang baik.

Adapun faktor-faktor penghambat dalam aktifitas pelayanan masyarakat pemerintah Desa Tasik Serai dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain adalah : masih rendahnya tingkat pendidikan Perangkat Desa, masih banyaknya Perangkat Desa yang kurang memahami tentang peraturan perundang-undangan baru yang berlaku dengan pelaksanaan tugasnya sehingga dalam pelaksanaan tugas masih mengandalkan pengalaman yang ada, serta jumlah Perangkat Desa yang ada di Desa Tasik Serai masih kurang jika dibandingkan dengan beban tugas yang ada. Oleh sebab itu, sebaiknya tingkat pengetahuan dan keterampilan Perangkat Desa dapat lebih ditingkatkan sehingga pelaksanaan tugas dibidang pemerintahan dapat berjalan lancar dan terlaksana dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta menambah jumlah Perangkat Desa sehingga aktifitas pelayanan masyarakat dapat berjalan lebih baik.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
 BAB II TELAAH PUSTAKA.....	 19
2.1 Pelayanan Masyarakat.....	19
2.2 Pengertian Desa.....	26
2.3 Hipotesis.....	33
2.4 Variabel Penelitian	34
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 35
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	35
3.2 Metode Pengumpulan Data	36

3.3	Populasi dan Sampel	36
3.4	Analisis Data... ..	38
3.5	Konsep Operasi	38
BAB IV	GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	41
4.1	Sejarah Singkat Desa.....	41
4.2	Geografis Desa Tasik Serai	42
4.3	Demografi Desa Tasik Serai	43
a.	Sruktur Penduduk Desa Tasik Serai	43
b.	Pendidikan Penduduk Desa Tasik Serai	44
c.	Mata Pencanharian Penduduk Desa Tasik Serai	46
d.	Agama Yang Dianut Penduduk Desa Tasik Serai	47
4.4	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Tasik Serai	50
4.5	Kedudukan, tugas, wewenang dan fungsi	51
a.	Kepala Desa	51
b.	Sekretaris Desa	53
c.	Kepala Urusa	54
d.	Kepala Dusun	54
e.	Ketua Rukun Warga	55
f.	Lembaga Pemberdayaan Masyarakat.....	55

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1	Identitas Responden.....	57
a.	Pemerintahan Desa	57
b.	Tingkat Penmdidikan Aparat Desa.....	58
c.	Kepala Keluarga (Masvarakat)	59
5.2	Analisis Pelaksana vi embuatan KTP di Desa	
	Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis..... ..	62
a.	Waktu.....	63
b.	Biaya.....	69
c.	Mutu Pelayanan.....	72
BAB VI	PENUTUP	76
6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam struktur pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Desa merupakan organisasi pemerintah terendah langsung dibawah Camat yang berhak menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri. Didalam penyelenggaraan rumah tangganya tersebut, Desa dipimpin oleh seorang Kepala Desa sebagai pemimpin tertinggi didesa disamping BPD (Bandan Permusyawaratan Desa).

Kesuksesan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, tidak lepas dari dukungan perangkat desa serta partisipasi masyarakat. Kepala Desa dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat Desa yaitu Sekretaris Desa dan Kepala Dusun. Meskipun pemerintah desa adalah pemerintah terendah didaerah, namun peranannya cukup menentukan kesuksesan pelaksanaan pembangunan Nasional. Hal ini sangatlah perlu pengelolaan yang maksimal terhadap penyelenggaraan pemerintahan ditingkat desa, khususnya dalam pelayanan bagi masyarakat.

Pembuatan keputusan merupakan penompang utama kegiatan administrasi. Sebagian besar proses administrasi berupa serangkaian pemilihan alternatif tindakan atau pengambilan kebijakan. Waktu yang tersedia untuk mempertimbangkan keputusan-keputusan tersebut seringkali sangat sempit karena permasalahan yang ada membutuhkan penanganan segera. Sementara itu pertimbangan efisiensi terkadang tidak memungkinkan bagi para pejabat pemerintah untuk berlama-lama

memikirkan akibat dari suatu keputusan atau mencari landasan legalitas dari kebijakan-kebijakan yang dibuatnya. Karena itulah para pejabat pemerintah dituntut untuk mampu menjawab persoalan-persoalan secara pragmatis.

Salah satu tuntutan yang paling dirasakan oleh pemerintah dalam era globalisasi abad ke-21 dan reformasi administrasi publik adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Tuntutan masyarakat selama ini tidak berlebihan, karena selama ini paradigma melayani dari birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya terbalik menjadi paradigma dilayani. Walaupun berbagai kritik dan keluhan bahkan hujatan dari masyarakat baik yang datang dari dalam negeri maupun pihak luar negeri sekaligus tampaknya belum mampu terwujud dari perubahan dalam memberikan pelayanan yang prima (Thoha, 2003: 1)

Kendala utama yang dihadapi pemerintah adalah sulitnya merubah pola mental para birokrat. Untuk dapat menyesuaikan perubahan dalam masyarakat mensyaratkan perubahan dan salah satu faktor yang harus berubah ialah sikap, mental, perilaku dan pola pikirnya (Rahayu, 2003:96).

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat

Dalam Undang-Undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 dikemukakan kedudukan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam pasal 3 ayat 1 yang berbunyi yaitu “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara pemerintahan dan pembangunan”.

Azas demokrasi merupakan azas yang langsung dimana masyarakat memilih seorang pemimpin dengan cara langsung, khusus pada masyarakat desa, hal ini terjadi semenjak awal kemerdekaan, artinya masyarakat itu menunjuk siapa Kepala Desa yang mereka inginkan, maka dari pada itu sangat penting sekali bagi masyarakat untuk menciptakan suasana demokrasi yang baik, karna pemerintah desa bisa membina masyarakat desa serta menjalankan suatu roda pemerintahan tingkat desa.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 8 tahun 2005 tentang desa, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul, adapt istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 ayat 6).

Tujuan politik adalah suatu yang diinginkan didapatkan dalam menghimpun kekuasaan dan kekuatan untuk mendapatkan sesuatu. Tujuan ini mengacu kepada suatu cita-cita yaitu suasana ideal yang diinginkan dan harus direalisasikan dengan bersikap lemah lembut terhadap bawahan untuk menciptakan kebahagiaan dan kesejahteraan bagi rakyatnya.

Kendala utama yang dihadapi pemerintah adalah sulitnya merubah pola mental para birokrat. Untuk dapat menyesuaikan perubahan dalam masyarakat mensyaratkan perubahan dan salah satu faktor yang harus berubah ialah sikap, mental, perilaku dan pola pikirnya (Rahayu, 2003:96)

Dalam Undang-Undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 dikemukakan kedudukan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam pasal 3 ayat 1 yang berbunyi yaitu “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan”.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat. Karena itu pula, pegawai pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) disebut *civil servant* atau *Publik servant* (pelayan publik).

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan rezim pemerintah. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan

dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima sektor publik menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Oleh sebab itu pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada rakyat. Sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apabila pelayanan tersebut tidak pernah didapatkan maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat dibendung.

Dalam era pembangunan nasional peranan manusia selaku aparatur Negara semakin dirasakan kehadirannya. Seluruh keluaran organisasi tergantung dari prakarsa dan karya manusia, sehingga hampir setiap masalah pegawai sebagai aparatur dipandang sebagai Faktor yang menentukan keberhasilan program. Oleh karena itu Faktor manusia sebagai aparatur harus ditingkatkan semangat pengabdian, keterampilan dan kecakapannya, disiplin kerjanya yang keseluruhannya akan dapat meningkatkan kewibawaan pemerintah.

Namun disisi lain, walaupun pegawai mempunyai keterampilan dan yang baik apabila pengelolaan tidak teratur dan sistematis maka pendayagunaannya pun tidak optimal, begitu pula sebaliknya bila pengelolaan teratur dan sistematis namun seorang pegawai tidak memiliki keahlian dan keterampilan pendayagunaan juga tidak akan optimal. Oleh sebab itu antara keahlian dan keterampilan pegawai untuk menghasilkan pendayagunaan yang optimal haruslah sejalan dan seimbang.

Dalam hidup berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah, yakni masyarakat harus mematuhi aturan yang dibuat oleh pemerintah, dilaksanakan

oleh rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Disisi lain pemerintah harus mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat serta membuat peraturan yang patut dipatuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan atas peraturan yang telah dibuat sehingga dapat direalisasikan secara baik dan optimal.

Pancasila dan UUD 1945 menjadi dasar hukum negara yang merupakan modal hidup berbangsa dan bernegara. Salah satu bentuk tugas dan sekaligus merupakan satu pelayanan yang harus diberikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga negara dengan tempat berdomisili diseluruh wilayah kekuasaan hukum.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sebagai biodata atau alat untuk menjaring data penduduk
2. Akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.
3. Paspor, Kartu Identitas Sementara (KITAS), Kartu Identitas Tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas Warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia (WNI).
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi Warga Negara Republik Indonesia

Secara umum, berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah dikemukakan diatas, maka yang memiliki frekuensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Namun secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan bukti domisili atau tempat tinggal seseorang disalah satu Wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk juga merupakan kartu sebagai bukti diri bagi setiap penduduk. Dengan memiliki KTP berarti dia telah diakui kewarganegarannya dan mendapat hak yang sama seperti warga Negara lainnya.

Identitas secara normatif sebenarnya mempunyai dua sisi kepentingan, Pertama kepentingan pemilik sebagai tanda bukti kependudukan dan kewarganegaraan. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas berisi data dasar pemiliknya berupa nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, alamat tempat tinggal, dan data-data primer lainnya. KTP menjadi dokumen primer untuk acuan dokumen-dokumen penting lainnya, seperti mengurus passport, melamar pekerjaan, membuka rekening bank, membuat badan usaha dan masih banyak lagi kegunaannya.

Kedua, dari sisi kepentingan pemerintah, dengan adanya data penduduk yang tercatat, pemerintah dapat mengetahui dinamika kependudukan suatu wilayah maupun nasional. Sebenarnya apabila dikelola dan di atur dengan baik, sensus penduduk tidak perlu diadakan lagi, karena pada KTP tersebut telah tercantum tentang data-data yang dibutuhkan seperti perkawinan, kelahiran, dan kematian, sehingga sangat memudahkan untuk melakukan tabulasi data penduduk.

KTP selain hal yang dibutuhkan disetiap lapisan masyarakat juga menjadi polemik (masalah), khususnya dari aspek kepengurusan, di satu sisi pemerintah menekankan kepemilikan KTP di sisi lain terutama dalam pelaksanaan pelayanan

KTP, perilaku aparat pemerintah cenderung menghambat, mempersulit, membutuhkan waktu yang lama, dan memerlukan biaya yang besar dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena adanya pemungutan yang tidak jelas dan membedakan jasa pelayanan.

Kartu Tanda Penduduk merupakan alat bukti bahwa penduduk adalah benar warga Negara Indonesia yang berkedudukan di wilayah tempat tinggal mereka masing-masing. Dan mereka bebas untuk melakukan apa saja di wilayah tempat tinggal mereka maupun di wilayah lain selama apa yang mereka lakukan tidak melanggar hukum atau peraturan pemerintah yang berlaku. Oleh sebab itu pembuatan KTP sangatlah penting dan telah ada aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentang keterlambatan pembuatan KTP maupun perpanjangan KTP.

Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam rangka menertibkan pendataan penduduk dan pendaftaran penduduk serta pengelolaan pemberian identitas penduduk secara berdaya guna dilakukan pengelolaan system Administrasi Kependudukan yang handal berbasis Teknologi Informasi dengan Sistem Informasi Administarsi Kependudukan (SIAK) Online untuk penduduk yang kurang mampu atau penduduk miskin.

Didalam islam kepemimpinan berkaitan dengan istilah yang berarti wakil, pemakaian kata khalifah setelah Rasulullah SAW wafat. Menyentuh juga maksud yang terkandung didalam perkataan Amir yang artinya penguasa atau pemimpin. Selain itu pemimpin juga disebut Ulil Amri yang satu akar dengan kata Amri, Ulil Amri berarti pemimpin tertinggi dalam masyarakat islam.

Pelayanan masyarakat adalah salah satu fungsi pemerintahan yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah adalah merupakan ukuran keberhasilan dari penyelenggaraannya. Apabila proses pelayanan dilaksanakan dengan profesionalisme yang tinggi dan penuh tanggung jawab serta mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku, maka akan memperoleh hasil pelayanan yang memuaskan.

Aparatur pemerintah selain sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pembangunan juga berfungsi sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan tugas-tugas pekerjaannya dituntut selalu proaktif menghadapi persoalan yang ada dalam pelayanan masyarakat.

Sebagai suatu organisasi pemerintah, maka pemerintah desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik untuk kebutuhan masyarakat. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah desa terhadap masyarakat desa antara lain adalah melayani : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pindah, surat pengantar SKBB, surat Pengantar Nikah, dan surat pengantar Akte Kelahiran.

Desa Tasik Serai terdiri dari 4 (empat) Dusun yang terletak dikecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Dengan jumlah penduduk 8827 jiwa dan terdiri dari 4610 jiwa laki-laki dan 4217 jiwa perempuan. Dengan tingginya jumlah kepadatan penduduk maka semakin tingginya permasalahan sosial yang membutuhkan penanganan yang serius dan optimal dari aparatur pemerintah, apalagi menyangkut dibidang administrasi bagi warga atau penduduk, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah surat keterangan yang mempunyai fungsi penting dalam administrasi kependudukan. Dalam pasal 63 Ayat (1), Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ditegaskan bahwa : “Penduduk Warga Negara Indonesia dan orang Asing yang memiliki Izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)”. Tujuannya adalah untuk mendata identitas penduduk sekaligus sebagai bukti diri setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) harus melalui prosedur yang telah ditentukan sebagai berikut : mengisi formulir F.101 dan F.107 Dari RT.

1. Meminta tanda tangan Ketua RT/RW untuk persetujuan
2. Meminta RT untuk melakukan proses selanjutnya atau melakukan sendiri
3. Formulir yang sudah ditanda tangani RT/RW, dibawa ke Desa untuk dapat surat keterangan
4. Formulir dan surat keterangan Desa dibawa kecamatan untuk di proses oleh pihak kecamatan
5. Selanjutnya menunggu KTP dibuat pihak kecamatan (kira-kira 1-2 minggu).

Berdasarkan Peraturan Mendagri No 28 Tahun 2005, yang telah diatur tentang Pedoman Penyelenggaraan Penduduk dan Pencatatan Sipil di daerah. Setiap Kartu Tanda Penduduk (KTP), mempunyai system dan prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sebagai berikut :

1. Surat pengantar dari RT/RW yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar Penduduk dilingkungannya
2. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
3. Foto copy Akta Nikah/Akta kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 (tujuh belas) tahun tentang sudah kawin/pernah kawin
4. Foto copy Surat Kenal Lahir/Akta kelahiran
5. Pas foto ukuran 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar
6. Foto copy dokumen imigrasi (paspor, izin tinggal tetap) bagi orang asing tinggal tetap.

Namun dalam menjalankan aktifitas pemerintah desa pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan yang diberikan pemerintah desa bagi masyarakat belum belangsung maksimal. Hal ini terlihat dari pelayanan masyarakat dibidang pemerintahan desa belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Khususnya untuk pelayanan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pada umumnya apabila ditinjau dari kemudahan prosedur dan sikap keramahan sudah cukup baik. Namun dalam hal ketepatan waktu, biaya yang dibebankan serta mutu pelayanan masih kurang memuaskan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dalam hal ketepatan waktu masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian dari ketentuan yang berlaku, demikian pula dalam hal biaya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kemudian mutu pelayanan yang dihasilkan juga masih kurang memuaskan.

Dalam menjalankan aktivitas pemerintahan yang diselenggarakan oleh Kepala Desa kepada masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan dibidang pemerintah desa terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat masih dirasakan kurang memuaskan masih banyaknya penduduk desa yang tidak mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP), dalam hal ini dapat dilihat dari table berikut ini.

Tabel 1.1

Jumlah penduduk Desa Tasik Serai berdasarkan ada dan tidak adanya KTP

No	Nama Dusun	Jumlah Penduduk	Jumlah KK	Kepemilikan KTP		Persentase	
				Ada	Tidak Ada	Ada	Tidak Ada
1	Segeronggang	2002	462	1033	523	20,23%	44,70%
2	Petaling Jaya	718	153	184	221	3,60%	18,88%
3	Bagan Bonio	319	75	98	30	1,91%	2,57%
4	Rimba Giam	5788	1240	3790	396	74,24%	33,84%
Jumlah		8827	1930	5105	1170	100%	100%

Sumber : Kantor Desa Tasik Serai, 2009

Table diatas menjelaskan bahwa masih banyaknya Penduduk Desa Tasik Serai Kecamatan pinggir Kabupaten Bengkalis yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), pada dasarnya jumlah penduduk desa tasik serai keseluruhan adalah 8827 jiwa.

Pelayanan dalam penerbitan KTP juga dapat dilihat dari pelaksanaan tugas pegawai pada kantor camat yang merupakan tempat terakhir kepengurusan KTP dan tempat penerbitan KTP tersebut, dapat dilihat dari jumlah pegawai di Desa yang melaksanakan tugas pada table berikut :

Table 1.2**Jumlah Perangkat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu**

No	Bagian Jabatan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaria Desa	1
3	Kaur Pemerintahan	1
4	Kaur Pembangunan	1
5	Kaur Umum	1
6	Bendaharawan Desa	1
7	Dusun I	1
8	Dusun II	1
9	Dusun III	1
10	Dusun IV	1
Jumlah		10

Sumber : Kantor Desa Tasik Serai, 2009

Dari jumlah Perangkat Desa dapat dikatakan cukup banyak dan seharusnya mampu untuk melaksanakan tugas tanpa adanya keterlambatan atau ketertundaan. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terlihat bahwa dalam penerbitan atau pembuatan KTP karyawan yang ditugaskan pada kegiatan tersebut hanya berjumlah 4 (empat) orang. Hal tersebut mengakibatkan kurang lancarnya pembuatan maupun pengembalian KTP terhadap masyarakat sehingga terjadilah antrian oleh masyarakat yang berjam-jam.

Pelayanan publik bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya. Namun realisasinya Pelayanan cenderung menghambat serta mempersulit dan memakan waktu lama, mahal, tidak sesuai prosedur, membedakan pelayanan, kurang ramah, memungut biaya diluar prosedur.

Berdasarkan fakta-fakta dilapangan dan keluhan atas pelayanan birokrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dalam lamanya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) selama 14 hari yang telah ditetapkan itu pun cukup lama, namun kenyataannya sering dijumpai keterlambatan sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan.

Seperti yang di ungkapkan bagian pemerintahan desa, bawasannya keterlambatan tersebut dikarenakan jarak antra pemerintahan desa dengan kecamatan sangat jauh dan sarana transportasi yang tidak mendukung. Kalau masalah biaya untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah diatur sebesar Rp 3000-, tidak memadai, maka dari itu pemerintah desa membuat kebijakan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dikenkan biaya sebesar Rp 50.000-, dengan waktu yang tidak bisa dipastikan yang jelas kalau permintaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) banyak maka penyelesaiannya lebih cepat dari pada pembuatan dalam jumlah sedikit.

Sebagaimana yang ditegaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 14 Tahun 2003 Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan pengendalian Penduduk dalam Daerah Kabupaten Bengkalis Bab XVI pasal 57 bahwa besarnya tarif Pembuatan biaya cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah Rp 3000-, adapun waktu penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memerlukan waktu 14 hari.

Adapun Faktor-faktor yang mendukung masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain :

1. Kesadaran dari masyarakat bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu kewajiban

2. Semua persyaratan-persyaratan administrasi terpenuhi
3. Pelayanan yang memuaskan (Maksimal)

Ada pun faktor-faktor yang tidak mendukung masyarakat dalam pembuatan

Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain :

1. Tidak adanya kesadaran dari masyarakat untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Masyarakat Tidak mengetahui Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu identitas
3. Pelayanan tidak memuaskan

Kualitas pelayanan yang baik sangat didambakan oleh masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan seperti ketepatan waktu, biaya yang relative murah serta mutu yang baik, khususnya pelayanan yang menyangkut bidang pemerintahan desa seperti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan permasalahan diatas untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pelayanan dibidang Pemerintahan Desa, khususnya dalam hal pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir, maka penulis telah melaksanakan penelitian dan mendiskriminasikannya dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul :

“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis)”

B. Perumusan Masalah

Melihat gejala permasalahan yang ada di Desa Tasik Serai yang ditinjau dari Pelaksanaan fungsi pelayanan dibidang pemerintahan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana pelaksanaan pelayanan masyarakat, dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan pemerntahan Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Untuk mengetahui hambatan dan kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintahan Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, yang berhubungan dengan masalah pemerintahan desa dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk memberikan sumbangsih pemikiran terhadap masalah-masalah yang dihadapi dalam praktek penyelenggaraan pemerintah desa, khususnya di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi penulis yang akan melakukan penelitian permasalahan yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan kedalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, Perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab ini dibahas mengenai teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian sehingga dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang Lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, Metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang sejarah Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, Demografi, Kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kepala Desa dan perangkat-perangkat lainnya serta struktur organisasi Desa Tasik Serai.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat hasil dari penelitian tentang pembahasan yang dilakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menguraikan kesimpulan, keterbatasan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian ini

Daftar Pustaka**Lampiran**

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pelayanan Masyarakat

Dalam proses kerja pelayanan tidak lepas dari proses administrasi. Administrasi Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu administrasi Pemerintahan Desa sebagai pelaksana administrasi harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai pemberi pelayanan maka pemerintah Desa Tasik Serai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat yang membutuhkannya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan sutanto bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabadikan diri pada masyarakat.

Pelayanan menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2003: 8) pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* atau yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut J. P. G Sianipar (1999: 5) pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok orang.

Sedangkan menurut Kasmir (2005:11) Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau usaha kefiatan yang terjadi dalam *interaksi* langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaring-jaring birokrasi pemerintahan dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta. Dengan demikian akan tercipta suasana persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan Publik, dan masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal. (Wahyudi Kumorotomo, 2001: 135)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Dalam Sutopo, 2003 : 9).

Selanjutnya menurut Wasistiono (2003: 43) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Unsur-unsur pelayanan umum yang terkandung dalam Keputusan Menpan No. 81 tahun 1993 :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas
- c. Mutu proses dan pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan berlaku

Hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses. Artinya, pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. (Moenir, 1998:27)

Sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2002:16) aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

Model manajemen pelayanan yang baik hanya dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapat dukungan dari:

- a. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
- b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c. Sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa

Penguatan posisi tawar menawar tersebut untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan dan harus diimbangi dengan berfungsi mekanisme “*voice*” yang dapat diperankan oleh media, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi.

Adapun yang menjadi indikator dalam pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/2004 standar pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Berorientasi hasil:

- a. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan Publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrative sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

- b. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pelayanan umum yang besaran dan tata

cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh aparat pemerintah yang dilaksanakan untuk melayani masyarakat sebagai kewajiban.

Berorientasi Proses

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah hasil budi daya manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang untuk kepentingan pertahanan Negara dalam rangka mendukung kepentingan nasional.

c. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas adalah sikap atau perilaku kawan, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak/hubungan pribadi dengan masyarakat.

d. Pemberi pelayanan

Pemberi pelayanan adalah pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat.(Ratminto, 2005:30)

Secara spesifik Moenir (2002: 53) membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan dengan lisan

Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Menurut Atep A. Barata (2004 : 11) bahwa proses memberikan layanan kepada masyarakat meliputi :

a. Penyedia Layanan

Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, berupa layanan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa.

b. Penerima Layanan

Penerima layanan merupakan mereka yang disebut konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya :

1. Pemberian jasa-jasa saja
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa, dan
3. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

d. Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia layanan dan penerima layanan harus selalu berupaya pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasannya pelanggan atau masyarakat. Karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik.

Dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan nasional, diperlukan adanya seorang pegawai sebagai Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang

penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, Negara dan pemerintahan serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. (Miftah Thoha, 2005:42).

B. Pengertian Desa

Menurut Unang Sunarjo (Sandu Wasistiono dan Irwan Tahir 2006:10) Desa adalah suatu kesatuan hukum berdasarkan Adat dan Hukum Adat yang menetap dalam suatu wilayah tertentu batas-batasnya; memiliki ikatan lahir batin yang sangat kuat, baik karena keturunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan; memiliki susunan dan pengurus yang dipilih bersama; memiliki kekayaan tertentu dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Dengan adanya undang-undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah maka sangat berpeluang sekali bagi daerah untuk memajukan daerah termasuk desa. Karna desa telah diberikan kebebasan untuk membangun berdasarkan prinsip otonomi desa. Setiap organisasi pemerintah maupun swasta, untuk mencapai tujuan secara berhasil guna dan berdaya guna memerlukan adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang sampai kepada rincian tugas masing-masing pihak yang terlibat dalam organisasi tersebut. Disamping itu, dalam suatu organisasi harus

ditetapkan pula kaitan kerjasama antara satu aspek dengan aspek lainnya, untuk dijadikan pegangan bagi para pelaksana agar pelaksanaanya dapat dilakukan secara sistematis.

Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Camat kepada Desa dapat menggunakan dua pola yaitu:

1. Seragam untuk semua Desa
2. Seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik (khusus) yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. (Wasistiono, 2003 : 86).

Melalui pendelegasian kewenangan yang bervariasi sesuai dengan kondisi Objektif Kecamatan, dapat disusun langkah-langkah strategi lanjutan sebagai berikut:

1. Menyusun organisasi Desa.
2. Menyusun perkiraan kebutuhan personil dilihat dari jumlah dan kualitas.
3. Mempekirakan kebutuhan anggaran untuk setiap Desa.
4. Memperkirakan kebutuhan sarana dan prasarana mendukung minimal.
5. Apabila diperlukan dapat dilakukan penataan ulang batas wilayah Desa dengan menggunakan pendekatan wilayah administratif pemerintahan seperti yang selama ini digunakan. (Wasistiono, 2003:86).

Organisasi menurut Rosenweg dalam Sufian (1995:126), yaitu:

1. Sistem Sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok.
2. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerja sama.
3. Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Birokrasi menurut Max Weber dalam Widjaja (2002:80) adalah pengorganisasian yang tertib, tertata dan teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang serta mempunyai prosedur yang tersusun jelas dalam suatu organisasi.

Dalam melaksanakan tugas pemerintahan di Desa memerlukan seorang Kepala Desa yang memiliki jiwa kepemimpinan sehingga mampu membawa organisasi kearah pencapaian tujuan. Selain itu juga diperlukan Ilmu Manajemen agar Desa mampu memenej atau mengatur bawahannya agar dapat membantu Desa dalam menjalankan pemerintahan Desa tersebut.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintah. Komitmen organisasional bermakna keberfihakan Birokrasi pemerintah harus berada dipihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang/masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan mengurusnya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan prima adalah pelayananyang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari :

- a. Penggunaan waktu atau ketepatan
- b. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele, serta tidak adanya kesalahan
- c. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau Alwis (2002:36).

Pendapat lain menjelaskan bahwa pelayanan yang professional dan adil artinya jika rakyat berharap sebuah pelayanan pemerintahannya menjadi lebih maksimal, mereka pun harus memberikan pelayanan yang cukup untuk masyarakat pelyanan menjadi lebih baik. (Mahadam Labolo, 2006:44).

Menurut Moenir (1992:7) mengatakan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan Faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara langsung dan berkesinambungan meliputi seluruh lapisan orang dalam masyarakat. proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lainlah yang dinamakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang / sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya (Moenir :2002 : 36)

Pelayanan dapat diukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapat pelayanan. Landasan kesediaan orang berbuat memenuhi permintaan orang lain karena adanya Faktor ideal yaitu rasa kasih sayang, tolong menolong dan keinginan berbuat baik, Faktor material yaitu adanya hak dan kewajiban bagi pihak lain.

Moenir juga mengatakan bahwa hak mendapatkan pelayanan merupakan hak-hak yang bersifat universal, baik anggota organisasi yang bersangkutan atau orang diluar organisasi yang ingin dilayani. Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu hak yang melekat dalam masyarakat dan pemerintah mempunyai

andil yang cukup besar dalam bidang pelayanan, bahkan peranannya lebih besar lagi menyangkut dengan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, karena fungsi pelayanan merupakan fungsi yang melekat dalam bidang pemerintahan.

Dari beberapa konsep pelayanan yang dikemukakan para ahli diatas semakin jelaslah bahwa tinggi atau rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan jasa akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu jasa tersebut. Untuk mendapatkan mutu pelayanan yang baik harus didukung oleh Faktor-faktor pendukung lainnya. Menurut Moenir (1992:82) terdapat beberapa Faktor pendukung pelayanan penting antara lain yaitu :

- a. Faktor kesadaran petugas yang ber kecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan-tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian tugas dan pemberian hasil laporan yang tepat, dalam usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha memelihara sarana dan prasarana.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, yaitu merupakan pelayanan yang penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan-ketentuan yang baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi mengenai waktu kerja, cara kerja pemberian sanksi terhadap pelanggaran serta ketentuan-ketentuan yang lain yang telah ditetapkan.

- c. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja tinggi, uang lembur atau uang jasa perangsang yang berwujud keberadaan seperti bonus, hari libur atas biaya organisasi dan sejenisnya.
- d. Faktor kemampuan atau keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian petunjuk-petunjuk atau bimbingan kerja, penyuluhan kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
- e. Faktor sarana dan prasarana yang meliputi peralatan perlengkapan atau alat Bantu kerja, juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan-kemudahan lainnya.

Kelima pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda akan tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan terwujud pelaksanaan pelayanan yang baik.

Menurut G.U. Celeeton (Inu Kencana Syafi'I, 2003:133) menyatakan bahwa kepemimpinan menunjukan kemampuan mempengaruhi orang-orang dan mencapai hasil melalui himbauan emosional dan ini lebih baik dibandingkan melalui penggunaan kekuasaan. Ditinjau dari manajemen kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi dan mengerakan orang-orang agar rela atau mampu mengikuti keinginan manager demi tercapinya arah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan cara efisien, efektif dan ekonomis.

Menurut Thoha (2003:12) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan organisasi melalui usaha orang lain, dengan demikian manager

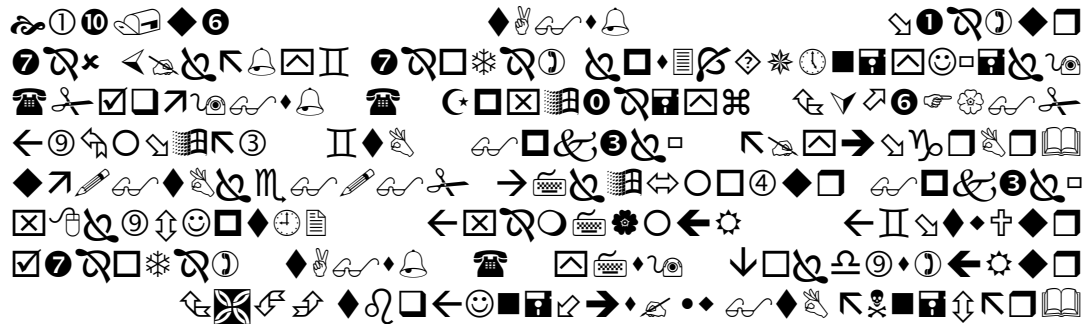
adalah orang yang senantiasa memikirkan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Agar organisasi dapat berhasil mencapai tujuan maka perlu adanya manajemen atau pun dengan kata lain, supaya dapat mencapai tujuan organisasi haruslah melalui kegiatan kepemimpinan.

Dalam Islam memilih pemimpin merupakan suatu keharusan karena setiap umat harus memiliki pemimpin yang akan mengarahkan masyarakat dalam kehidupan ber masyarakat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat an- nissa' ayat 59 yang berbunyi:



Artinya : Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Dari firman diatas jelas sekali kata disuruh untuk memilih pemimpin diantara kita di dalam kehidupan bermasyarakat dan dalam firman lain surat al-baqarah ayat 30 yang berbunyi:



Artinya: Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat:

"Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."

Dalam kegiatan kepemimpinan seorang pemimpin harus dapat memberikan pengarahan yang baik kepada bawahannya, sehingga bawahan mau untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya agar tercapainya tujuan organisasi.

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, serta dihubungkan dengan teori-teori yang relevan, maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut : *"Diduga Pelayanan Publik pada Kantor Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, ,*

prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, dalam pemberi pelayanan khususnya dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum terlaksana dengan baik”

D. Variabel Penelitian

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 / 2004 tentang standar pelayanan publik (Dalam Ratminto, 2005:30) maka peneliti menyimpulkan sebagai variabel penelitian adalah sebagai berikut ;

1. Waktu penyelesaian
2. Biaya pelayanan
3. Prosedur pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai oktober tahun 2009, dengan mengambil lokasi penelitian di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Penulis memilih desa ini sebagai objek penelitian karena penulis beranggapan di desa ini pelayanan masyarakat belum berjalan sesuai yang diharapkan.

A. Sumber dan Jenis Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari keterangan responden baik melalui kuesioner maupun wawancara. Data primer tersebut yakni menyangkut tentang identitas responden dan tanggapan masyarakat terhadap perilaku birokrasi / aparat pemerintah ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat
2. Data Sekunder yaitu data yang telah jadi dan diperoleh dari instansi-instansi yang terkait dalam penelitian, luas wilayah, jumlah penduduk, dan lain sebagainya. Yaitu data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya, berupa catatan-catatan dan laporan-laporan tentang:

- 1) Struktur Organisasi Kantor Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
- 2) fungsi dan tugas kantor Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
- 3) Gambaran umum lokasi Kantor

B. Metode Pengumpulan Data

1. *Interview* atau Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab lisan antara peneliti dengan responden secara langsung atau tatap muka dan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang terpilih dan dijadikan sampel sesuai dengan permasalahan yang diteliti

2. *Quesioner* atau Angket

Yaitu mengadakan konsep pertanyaan atau daftar pertanyaan dan kemudian disebarkan atau diajukan oleh pewawancara kepada para responden yang terpilih sebagai sampel, dan selanjutnya responden dipersilahkan memilih jawaban-jawaban yang diinginkan sesuai dengan tujuan penelitian ini dan jawaban juga dicatat oleh pewawancara.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2005 : 90).

Dalam pengambilan data yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Tasik Serai Desa Tasik Serai yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk yang berjumlah 5105 jiwa berdasarkan data tahun 2009.

Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data penulis dapat menentukan sample dengan menggunakan Teori Slovin (Dalam Umar, 2004:146).

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Besar populasi, asumsi pengunjung sebesar 5105

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel) sebesar 10 %.

$$n = \frac{5105}{1 + 5105(0,01)}$$

$$n = \frac{5105}{5205}$$

$$= 98,07 = 98$$

Jadi jumlah sampel yang di ambil sebagai sampel sebanyak 98 orang masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah melalui Metode Random Samling, Metode Random Samling adalah Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat strata yang ada dalam populasi. Maka penulis hanya mengambil 10% dari populasi yang berjumlah 5105 jiwa.

E. Analisa Data

Untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis maka penulis menggunakan metode Deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

F. Konsep operasional

Untuk mempermudah dalam menganalisis penelitian dan menghadiri salah penertian serta pemahaman, maka penulis mengemukakan konsep operasional variabel yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini.

Baik : Jika persentase rata-rata dari jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat adalah 68 – 100%.

Kurang baik : Jika persentase rata-rata dari jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat adalah 34 – 67%.

Tidak baik : Jika persentase rata-rata dari jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat adalah 0 – 33%.

Untuk menentukan ukuran pada masing-masing indikator-indikator variable pelayanan masyarakat yang dilakukan Pemerintah Desa, penulis menggunakan teknik pengukuran sebagai berikut :

1. Indikator waktu, dapat dikatakan :

Baik : Apabila proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diselesaikan dalam waktu antara 3 sampai 4 hari.

Kurang baik : Apabila proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diselesaikan dalam waktu antara 5 sampai 7 hari.

Tidak baik : Apabila proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diselesaikan dalam waktu lebih dari 7 hari.

2. Indikator Biaya, dapat dikatakan :

Baik : Apabila biaya yang dibebankan dalam proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kurang baik : Apabila biaya yang dibebankan dalam proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kadang-kadang kurang sesuai dengan ketentuan berlaku.

Tidak baik : Apabila biaya yang dibebankan dalam proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Indikator mutu pelayanan, dapat dikatakan :

Baik : Apabila birokrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang diterapkan sederhana (tidak berbelit-belit).

Kurang baik : Apabila birokrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang dinilai oleh masyarakat lama dan berbelit-belit.

Tidak baik : Apabila birokrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang diterapkan dinilai oleh masyarakat terlalu rumit atau tidak jelas.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Desa

Desa Tasik Serai adalah Desa yang berada dalam wilayah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Nama Tasik Serai awalnya diambil dari gabungan dua kata yaitu Tasik dan Serai. Tasik didalam bahasa melayu merupakan sebuah sungai dan Serai yaitu pohon Serai. Karena untuk menjumpai Tasik memakan waktu 1 hari masyarakat yang mencari ikan sering kali bermukim (mandah) dan menanam pohon serai di pemukiman tersebut, dan setiap mereka pergi mencari ikan ditasik mereka sering mengambil pohon serai yang di tanaminya. Karena setiap masyarakat yang pergi ke tasik sering menjumpai tanaman serai maka dinamakanlah Tasik Serai. Maka Tasik Serai diambil oleh masyarakat pada waktu itu sebagai nama Desa agar masyarakat mengingat sejarah desa tasik serai.

Wilayah Tasik Serai dahulunya adalah wilayah yang rata-rata penduduknya bersuku melayu, karna suku melayu adalah suku yang pertama masuk dan bermukim di daerah tersebut. Lama kelamaan banyak pendatang yang datang dari pulau jawa, sumatera yang dominan sehingga masyarakat semakin banyak dan mendominasi dari pada suku melayu. Di daerah Tasik serai tersebut hanya ada tiga suku yaitu suku melayu, suku jawa, suku batak yang sudah membaaur sehingga menjadi masyarakat yang solid dan kompak.

Desa Tasik Serai adalah nama suatu daerah yang berada dalam wilayah pemerintahan Kecamatan Pinggir. Desa Tasik Serai sampai saat ini dipimpin oleh Kepala Desa terpilih periode 2008-2013 yaitu Umar. A.ma dan Al Baen.H sebagai sekretaris Desanya.

B. Geografis Desa Tasik Serai

Desa Tasik Serai merupakan salah satu desa dari 11 Desa dan 2 kelurahan yang berada di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis didirikan pada tahun 1957. Pada mulanya Kelurahan Titian Antui, Kelurahan Talang Mandi, Desa Serai Wangi, Desa Tasik Serai Timur. tetapi setelah dimekarkan, maka saat ini desa-desa tersebut masing-masing telah memiliki pemerintahan sendiri.

Adapun batas-batas wilayah Desa Tasik Serai adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bukit Kerikil Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis
2. Sebelah Barat Berbatasan dengan Kelurahan Talang Mandi Kecamatan Mandau Kabupaten bengkalis
3. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Desa Beringin Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis
4. Sebelah Timur Berbatasan dengan Desa Tasik Serai Timur Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

Desa Tasik Serai terbagi empat Dusun yaitu : Dusun Segeronggang, Dusun Petaling Jaya, Dusun Bagan Bonio. Dari ke empat Dusun tersebut Desa Tasik Serai menjadi 57 RT (Rukun Tetangga) dan 6 RW (Rukun Warga) dengan luas wilayah keseluruhan 101.000 hektar. Jarak antara Desa dengan Kecamatan 44 km. jarak antra

Desa dengan Ibukota Kabupaten 210 km dapat ditempuh melalui transportasi darat dan laut. Sedangkan jarak antara Desa dengan Ibukota Propinsi 163 km dapat ditempuh melalui transportasi daratan.

C. Demografi Desa Tasik Serai

a. Struktur Penduduk

Desa Tasik Serai memiliki jumlah penduduk 8827 jiwa yang terdiri dari 4610 jiwa laki-laki dan 4217 perempuan dengan 1930 Kepala Keluarga. Sedangkan klasifikasi penduduk Desa Tasik Serai keseluruhan adalah warga Negara Indonesia dan tidak terdapat warga keturunan.

Tabel 4.1

Klasifikasi jumlah penduduk Desa Tasik Serai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	4610
2	Perempuan	4217
	Jumlah	8827

Sumber Desa Tasik Serai, 2009

Dari table diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Desa Tasik serai yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan. Dimana jumlah penduduk Desa Tasik Serai yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 4610 jiwa, sementara jumlah penduduk perempuan berjumlah 4217 jiwa dari jumlah penduduk keseluruhan 8827 jiwa.

Untuk mengetahui jumlah penduduk Desa Tasik Serai menurut Umur dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.2**Klasifikasi Penduduk Desa Tasik Serai Berdasarkan Umur**

No	Umur (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0-5 Tahun	635	376	1011
2	6-10 Tahun	548	673	1221
3	11-20 Tahun	1168	895	2063
4	21-30 Tahun	1052	739	1791
5	31-40 Tahun	523	759	1282
6	41-50 Tahun ke atas	761	698	1459
Jumlah				8827

Sumber : Kantor Desa Tasik Serai 2009

Rincian tabel diatas menunjukkan bahwa penduduk Desa Tasik Serai yang berumur 5 s/d 40 tahun merupakan penduduk yang paling terbanyak dengan jumlah 7368 orang, sedangkan penduduk Desa Tasik Serai yang paling sedikit yaitu berkisar dari 41 s/d 50 tahun keatas jumlah 1459 orang.

b. Pendidikan

Penduduk yang ada di Desa Tasik Serai pada umumnya dapat membaca dan menulis, meski demikian penduduk Desa Tasik Serai secara formal ada yang tamat sekolah dasar (SD) dan ada juga yang sampai pada tingkat perguruan tinggi.

Untuk mengetahui rincian tentang tingkat pendidikan penduduk Desa Tasik Serai dapat dilihat dari table berikut

Tabel 4.3**Tingkat Pendidikan Penduduk Desa Tasik Serai**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	1635	18,52 %
2	Sekolah Dasar (SD)	2988	33,85 %
3	SLTP	2047	23,19 %
4	SLTA	1751	19,83 %
5	Perguruan Tinggi/STAI	406	4,6 %
	Jumlah	8827	100 %

Sumber : Kantor Desa Tasik Serai 2009

Dari table diatas dapat diketahui bahwa penduduk Desa Tasik Serai yang menamatkan pendidikannya di Sekolah Dasar (SD) cukup banyak, ini menunjukan tingkat pendidikan penduduk Desa Tasik Serai masih rendah, walaupun ada diantara mereka yang berpendidikan sampai ke perguruan tinggi. Untuk menyelenggarakan pendidikan formal di Desa Tasik Serai telah tersedia lembaga pendidikan mulai dari SD, SLTP, SLTA.

Untuk mengetahui lembaga pendidikan formal yang telah ada di Desa Tasik Serai dapat dilihat dari table berikut :

Tabel 4.4**Fasilitas Pendidikan Formal di Desa Tasik Serai**

No	Jenis Pendidikan	Negeri	Swasta	Jumlah
1	MDA	-	2	2
2	TK	-	2	2
3	SD	9	-	9
4	SLTP	1	3	4
5	SLTA	1	1	2
	Jumlah	11	5	19

Sumber : Kantor Desa Tasik Serai Tahun 2009

Dari table diatas dapat dilihat bahwa fasilitas pendidikan formal Desa Tasik Serai terdapat 17 lembaga pendidikan, Yaitu 2 buah pendidikan MDA, 9 buah pendidikan Sekolah Dasar (SD), 3 buah pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), 2 buah pendidikan Sekolah Lanjutan Atas (SLTA).

c. Mata Pencaharian

Mata pencaharian penduduk Desa Tasik Serai sebagian besar adalah petani, namun ada juga penduduk yangf memiliki pekerjaan lain seperti nelayan, pegawai negeri sipil, guru, pedagang, buruh, jasa angkutan, Petani, karyawan dan lain-lain.

Untuk mengetahui mata pencaharian masyarakat Desa Tasik Serai dapat dilihat dari Tabel berikut ini

Tabel 4.5

Mata Pencaharian Penduduk Desa Tasik Serai

No	Mata Pencaharian	Jumlah	Persentase
1	Petani	3995	45,26 %
2	Pegawai Negeri Sipil	164	1,85 %
3	Honorer	188	2,13 %
4	Buruh	418	4,73 %
5	Jasa Angkutan	83	0.94 %
6	Karyawan	1076	12,19 %
7	Nelayan	769	8,71 %
8	Lain-lain	2134	24,17 %
Jumlah		8827	100 %

Sumber : Kantor Desa Tasik Serai Tahun 2009

Tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas penduduk Desa Tasik Serai bermata pencaharian sebagai petani untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Penduduk Desa Tasik Serai pada umumnya bekerja sebagai petani jumlah 3995 orang, Penduduk Desa Tasik Serai yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil memang baru 164 orang, namun sudah banyak generasi muda yang melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi yang ada di Propinsi Riau dan Propinsi lainnya. Kemudian penduduk yang bekerja sebagai honorer jumlah 188 orang.

d. Agama

Pada awalnya penduduk Desa Tasik Serai memeluk agama Islam, yang merupakan agama turun-temurun. Kehidupan yang islami dapat dilihat pada tingkah laku kehidupan masyarakat yang selalu di dasari kepercayaan agama. Mayoritas penduduk Desa Tasik Serai adalah dari Suku melayu yang sangat kuat memeluk agama Islam, karna banyaknya penduduk yang datang dari pulau Jawa dan sumatera maka Desa Tasik Serai mempunyai bermacam-macam suku dan agama antara lain yaitu suku melayu, jawa , batak.

Untuk melihat jumlah penduduk berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Jumlah penduduk Desa Tasik Serai berdasarkan Agama Yang Meraka Anut.

No	AGAMA	Jumlah	persentase
1	Islam	5782	65,50 %
2	Kristen Protestan	2534	28,70 %
3	Kristen Katolik	511	5,78
	Jumlah	8827	100 %

Sumber: Kantor Desa Tasik Serai, 2009

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masyarakat Desa Tasik Serai beragama Islam 5782 orang, penduduk yang beragama Kristen Protestan 2534 orang dan penduduk yang beragama Kristen Katolik 511 orang.

Berbicara mengenai kepercayaan atau agama tidak akan terlepas dari sarana dan prasarana ibadah, adapun tempat ibadah di Desa Tasik Serai dapat dilihat pada tabel bawah ini:

Tabel 4. 7

Jumlah Sarana Atau Tempat Peribadatan Yang Ada di Desa Tasik Serai

No	Sarana Ibadah	Jumlah
1	Mesjid	21
2	Mussolla	19
3	Surau Suluq	4
4	Gereja	19
Jumlah		63

Sumber: Kantor Desa Tasik Serai, 2009.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir memiliki 21 Mesjid, 19 Mussolla, 4 Surau Suluq yang merupakan sarana ibadah Umat Muslim, dan 19 Gereja yang merupakan sarana peribadahan umuat non muslim.

D. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 204, menyebutkan “ pemerintah desa dan masa jabatan Kepala Desa 6 (enam) tahun dan dapat dipilih kembali satu kali masa jabatan berikutnya” dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa. Sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri tentang pedoman

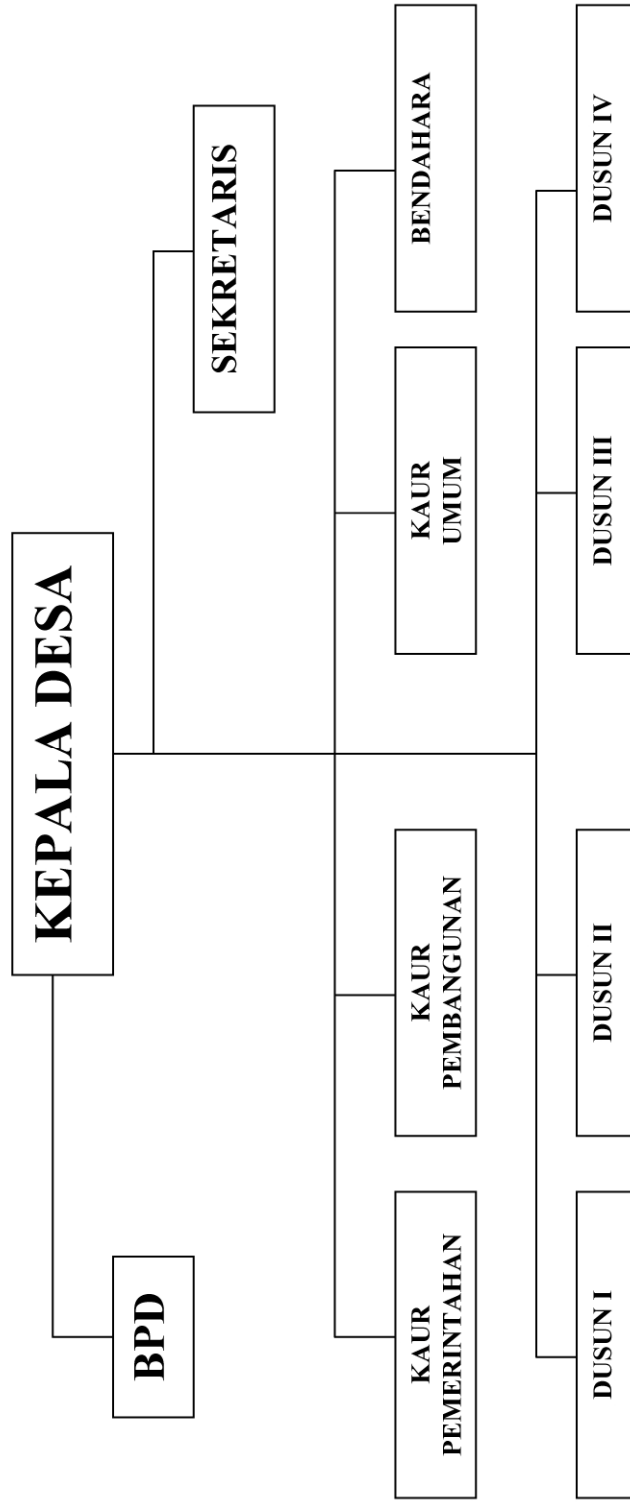
pembentukan dan mekanisme penyusunan peraturan Desa, mengatakan: Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

a. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

1. Kepala Desa : UMAR. A,ma
2. Sekretaris : AL BAEN.HASAN
3. Kaur Pemerintahan : ASRIALDI
4. Kaur Pembangunan : JIMALIS.J
5. Kaur Umum : NURHAYATI.HASAN
6. Bendahara : YUNDA
7. Dusun 1 : DARWIS
8. Dusun II : WAN AMIRUDDIN
9. Dusun III : MUSTAKIM
10. Dusun IV : SALIM

GAMBAR 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA TASIK SERAI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS



SUMBER : KANTOR DESA TASIK SERAI 2009

E. Kepala Desa

Kepala Desa menjalankan, hak, wewenang, dan kewajiban sebagai pimpinan pemerintahan desa, yaitu menyelenggarakan rumah tangga desa, merupakan penyelenggara dan penanggung jawab utama dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintahan desa.

Urusan pemerintahan desa adalah urusan pemerintahan umum, termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, menumbuhkan serta mengembangkan jiwa kebersamaan dan gotong royong sebagai sandi utama dalam pemerintahan desa.

Semangat kerja dan kemampuan kerja seseorang akan timbul bila mereka diberikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya. Bila hal ini dapat terwujud, maka mereka akan bekerja dengan sepenuh hati dan bersemangat sehingga pekerjaan tersebut akan dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini dapat dibuktikan bahwa bila pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan tepat waktu, hal tersebut harus diterapkan oleh Kepala Desa Tasik Serai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Kepala Desa harus mampu menilai siapa-siapa saja yang akan ditunjuk melaksanakan suatu tugas dimana tugas tersebut harus diberikan kepada orang yang memiliki keterampilan atau keahlian sesuai dengan ilmunya. Hal tersebut dilakukan agar dalam pelaksanaan tugas tidak akan terjadi penyimpangan-penyimpangan ataupun kekeliruan sehingga tugas tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari hasil wawancara yang dilakuakn penulis dengan Perangkat Desa sebagian menyatakan bahwa tugas yang diberikan tidak sesuai dengan bidangnya masing-

masing. Hal ini terjadi jika ada tugas yang harus di selesaikan dengan cepat, maka Kepala Desa hanya memberikan tugas tersebut terus diterapkan, setiap urusan yang dilaksanakan kemungkinan besar tidak akan dapat terselesaikan tepat pada waktunya, walaupun tugas tersebut dapat diselesaikan namun hasilnya pun tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dari uraian diatas akan dapat menimbulkan penurunan semangat Perangkat Desa dalam melaksanakan tugas pada masa yang akan datang.

1. Kepemimpinan Kepala Desa

Semangat kerja timbul karena adanya proses pemberian motivasi kepada bawahan sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal memberikan motivasi perlu adanya dorongan dari pemimpin kepada bawahan. Dorongan ini harus disertai dengan kepribadian yang tinggi dari pemimpin, baik dalam kehidupan pribadinya maupun dalam kehidupan sosial. Adanya sifat yang dimiliki Kepala Desa yang bersifat kekeluargaan dan mempunyai perhatian kepada bawahan dapat menjadi pendorong bagi Perangkat Desa untuk bekerja dengan baik.

Keberadaan suatu desa dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak bisa lepas dari bagaimana Kepala Desa melakukan kepemimpinannya dalam menyelenggarakan pemerintahan, penyelenggaraan pembangunan, kemasyarakatan serta ketenteraman dan ketertiban di desa. Berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan tergantung kepada Kepala Desa yang menyelenggarakan pemerintah, menggerakkan masyarakat sehingga hal-hal diatas dapat berjalan dengan semestinya.

Kepemimpinan Kepala Desa Tasik Serai dalam hal ini adalah sebagai motor penggerak dan pengarah dari kegiatan organisasi. Oleh karena itu diperlukan

pemimpin yang memiliki kemampuan yang lebih disegala hal baik jiwa, fisik, maupun pemikiran. Kepemimpinan Kepala Desa Tasik Serai dapat dikatakan baik jika dalam memimpin desa dapat mempergunakan kekuasaannya dengan sebaiknya dan berusaha memahami keadaan bawahannya.

Hal lain dari kepemimpinan Kepala Desa Tasik Serai tercermin dalam pembagian tugas dan memperhatikan, menempatkan sesuai dengan tugas masing-masing serta pengalaman pekerjaan sebelumnya yang didapatkan oleh Perangkat Desa. Demikian juga dengan wewenang serta tanggung jawab sesuai dengan bidang dan tugas masing-masing.

F. Sekretaris Desa

Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur staf pembantu Kepala Desa dan memimpin Sekretariat Desa. Sekretaris mempunyai tugas menjalankan pemerintahan, pembangunan kemasyarakatan di desa serta memberi pelayanan Administrasi Kepala Desa.

Untuk menjalankan tugas tersebut maka Sekretaris desa mempunyai fungsi yaitu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan dan laporan.
- b. Melaksanakan urusan keuangan desa.
- c. Melaksanakan urusan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- d. Melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Desa, apabila Kepala Dasa berhalangan melaksanakan tugas.

G. Kepala Urusan

Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur pembantu sekretaris desa dalam bidang tugasnya, kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan urusan pembangunan, kesejahteraan, keuangan dan umum sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- b. Melaksanakan urusan administrasi dibidang tugasnya dalam membantu sekretaris desa.

H. Kepala Dusun

Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur pembantu pelaksanaan tugas Kepala Desa dalam wilayah kerja yang telah ditetapkan. Kepala dusun mempunyai tugas menjalankan kegiatan yang di limpahkan Kepala Desa dalam wilayah kerjanya,ada pun tugas kepala dusun adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta ketentraman dan ketertiban dalam wilayah kerjanya.
- b. Melaksanakan keputusan yang dibuat oleh desa.Melaksanalan
- c. kebijakan Kepala Desa.

I. Ketua Rukun Warga (RW)

Tugas ketua RW adalah perpanjangan tangan Kepala Desa dan Kepala Dusun untuk menjalankan pemerintahan desa yang yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat dan menjaga ketertiban dalam masyarakat.

J. Lembaga Pendayagunaan Masyarakat

Lembaga Pendayagunaan Masyarakat (LPM) adalah lembaga masyarakat di desa atau kelurahan yang tumbuh dari, oleh dan untuk masyarakat, dan merupakan wahana partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang akan memadukan berbagai kegiatan pemerintah dan prakarsa serta swadaya gotong royong masyarakat dalam segala aspek kehidupan dalam rangka mewujudkan Ketahanan Nasional. Yang meliputi aspek-aspek Idiologi, Politik, Ekonomi, Sosial Budaya, Agama dan Pertahanan Keamanan.

Tugas pokok LPM adalah membantu pemerintahan desa dalam derbagai hal seperti :

- a. Merencanakan pembagunan yang didasarkan atas azas musyawarah.
- b. Menggerakkan dan meningkatkan prakarsa dan partisipasi masyarakat untuk melaksanakan pembagunan secara terpadu, baik yang berasal dari berbagai kegiatan pemerintah maupun swadaya gotong royong masyarakat.
- c. Menumbuhkan kondisi dinamis masyarakat untuk mengembangkan ketahanan di desa.
- d. Menyusun rencana pembagunan yang partisipatif.
- e. Mengerakan swadaya masyarakat.
- f. Melaksanakan dan mengendalikan Pembagunan

Dalam melaksanakan tugasnya LPM mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai wadah partisipasi masyarakat dalam merencanakan dan melaksanakan pembagunan.

- b. Menanamkan pengertian dan kesadaran penghayatan Pancasila.
- c. Mengali, memanfaatkan potensi dan mengerakkan swadaya gotong royong masyarakat untuk pembangunan.
- d. Pengordinasian rencana pembangunan.
- e. Pengordinasian perencanaan lembaga permasyarakatan.
- f. Pengendalian perencanaan kegiatan pembangunan secara partisipatif dan terpadu.
- g. Pengendalian dan pemafaatan sumber daya kelembagaan untuk pengembangan desa.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden penelitian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

a. Pemerintah Desa

Pada tabel 5.1. diberikan keadaan tingkat umur 10 orang responden penelitian yang merupakan Aparat Pemerintahan Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang diperoleh melalui kuisioner penelitian.

Tabel 5.1

Tingkat Umur Responden Penelitian Aparat Pemerintahan Desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

No	Tingkat Umur Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	25 Tahun	-	0,00 %
2.	26-35 Tahun	5	50,00 %
3.	36-45 Tahun	4	40,00 %
4	46 Tahun keatas	1	10,00 %
	Jumlah	10	100 %

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian 2009

Tabel 5.1. menunjukan bahwa dari 11 orang reaponden penelitian ini merupakan aparat pemerintah Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebanyak 5 responden (50,00%) berumur antara 26-35 tahun, sebanyak 4

responden (40,00%) berumur antara 36-45 tahun, dan sebanyak 2 orang responden (10,00%) berumur 46 keatas.

Maka berdasarkan tabel 5.1. tersebut dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini yang merupakan aparat desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebahagian besar berusia antara 25- 35 tahun.

b. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pada tabel 5.2. diberikan keadaan tingkat pendidikan 10 responden penelitian ini yang merupakan Aparat Pemerintah Desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang diperoleh melalui kuisisioner penelitian.

Tabel 5.2.

Tingkat Pendidikan Responden Aparat Pemerintahan Desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase %
1.	SLTP	6	60,00 %
2.	SLTA	3	30,00 %
3	Diploma	1	10,00 %
	Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2009

Table 5.2 menunjukan bahwa 10 orang responden penelitian ini yang merupakan aparat pemerintah desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebanyak 6 responden (60,00%) berpendidikan SLTP, sebanyak 3 responden (30,00%) berpendidikan SLTA, dan sebanyak 1 responden (10,00%)berpendidikan Diploma.

Maka berdasarkan table 5.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini yang merupakan aparat pemerintah Desa tasik Serai Kecamatan Pinggir sebahagian besar pendidikan SLTP.

c. Kepala Keluarga (Masyarkat)

Kematangan pemikiran dan emosi seseorang diawali oleh usia, biasanya dengan bertambahnya usia seseorang banyak pula pengalaman yang dapat di jadikan pelajaran dan perbandingan, bila dikelompokan komposisi responden ddari hasil penyampaian wawancara dan angket maka kelompok responden adalah seperti tabel dibawah ini.

Table 5.3

Tingkat Umur Responden Penelitian di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Tingkat Umur Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase%
1.	Kurang dari 25 tahun	28	28,57%
2.	26 - 35 tahun	49	50,00%
3.	36 – 45 tahun	19	19,38%
4.	Lebih dari 45 tahun	12	12,24%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2009

Tabel 5.3 dapat menunjukan bahwa dari 98 orang responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga anggota warga masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis terdiri dari 28 orang responden (28,57%) yang berusia kurang dari 28 tahun, 49 orang responden (50,00%) berusia antara 26 – 35 tahun, 19

orang responden (19,38%) berusia antara 36 – 45 tahun, dan sebanyak 12 orang responden (12,24%) berusia lebih dari 46 tahun.

Maka berdasarkan Tabel 5.3 tersebut dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebahagian besar berusia antara 26 – 35 tahun.

2. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pada table 5.4 disajikan keadaan tingkat pendidikan responden penelitian yang merupakan 98 Kepala Keluarga anggota Masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, diperoleh melalui kuisisioner penelitian.

Table 5.4

Tingkat Pendidikan Responden Penelitian di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Tingkat Pendidikan Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase %
1.	Sekolah Dasar	24	24,48%
2.	SLTP	36	36,73%
3.	SLTA	30	30,61%
4.	Sarjana	8	8,88%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan table 5.4 dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai

Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, terdiri dari 24 orang responden (24,48%) yang berpendidikan Sekolah Dasar, sebanyak 36 orang responden (36,73%) yang berpendidikan SLTP, sebanyak 30 orang responden (30,61%) yang berpendidikan SLTA, dan 8 orang responden (8,88%) berpendidikan sarjana.

Maka berdasarkan table 5.4 tersebut dapat disimpulkan bahwa warga masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang menjadi responden penelitian sebahagian besar berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP).

3. Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Pada table 5.5 diberikan keadaan responden penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan atau mata pencaharian yang merupakan 98 Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Table 5.5

Jenis Pekerjaan Responden Penelitian di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pekerjaan Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase %
1.	Petani	36	36,37%
2.	Buruh	20	20,40%
3.	Nelayan	14	14,28%
4.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	11	11,22%
5.	Wiraswasta	17	17,34%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan table 5.5 dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang responden penelitian yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, terdiri dari 36 orang responden (36,37 %) mempunyai mata pencaharian sebagai petani, sebanyak 20 orang responden (20,40%) adalah buruh, sebanyak 14 orang responden (14,28%) adalah nelayan, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 11 orang responden (11,22%) ,dan wiraswasta sebanyak 17 orang responden (17,34%).

Maka berdasarkan table 5.5 tersebut dapat di simpulkan bahwa responden ini yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir, sebahagian besar adalah petani.

B. Analisis pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

Untuk mendukung tercapainya sasaran pembangunan khususnya di pedesaan maka diperlukan peran serta masyarakat desa dan adanya pemerintahan desa yang mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Namun demikian, banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan yang dapat diberikan pemerintah desa, antara lain yaitu faktor sumber daya manusia dan sarana dan prasarana yang dimiliki serta sikap masyarakat sebagai pihak yang penerima pelayanan tersebut. Pelayanan dibidang Pemerintahan Desa dapat dikatakan terlaksana dengan baik apabila memenuhi kriteria ketetapan waktu sesuai ketentuan yang berlaku, biaya yang relatif murah atau sesuai ketentuan yang berlaku dengan hasil yang berkualitas baik.

Adapun analisis terhadap pelayanan masyarakat di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, khususnya dalam pembuatan KTP meliputi analisis terhadap indikator-indikator berikut :

a. Waktu

1. Perspektif Responden dari Unsur Masyarakat

Waktu merupakan salah satu indikator yang mencerminkan baik buruknya pelayanan yang diberikan suatu instansi atau lembaga pemerintah. Pada umumnya masyarakat menginginkan suatu proses pelayanan yang cepat atau sesuai dengan ketentuan standar waktu yang berlaku.

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan khususnya pembuatan KTP kepada masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, dalam hal ini adalah waktu yang dibutuhkan mulai saat pengajuan permohonan pembuatan sampai KTP tersebut selesai dibuat atau dicetak.

Adapun tanggapan dari 98 orang responden yang merupakan Kepala keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis melalui kuisioner penelitian ini, mengenai indikator waktu pelayanan, diberikan pada table berikut :

Tabel 5.6

Tanggapan Responden Penelitian Tentang waktu Pelayanan dalam Pembuatan KTP di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Kategori Jawaban Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase %
1.	Baik	20	20,40%
2.	Kurang Baik	67	68,36%
3.	Tidak Baik	16	16,32
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2009

Dari tabel 5.6 dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebanyak 20 orang responden (20,40%) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah desa dalam hal pembuatan KTP ditinjau dari segi waktu adalah baik, karena mereka berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pemerintahan desa dalam hal pembuatan KTP selalu tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yaitu 5 – 7 hari. Sedangkan sebanyak 67 orang responden (68,36%) berpendapat kurang baik, karena yang diberikan pemerintahan desa dalam hal pembuatan KTP kadang-kadang terjadi keterlambatan dari waktu yang dijanjikan, yaitu 7 – 14 hari. Kemudian 16 orang responden (16,32%) berpendapat tidak baik, karena pelayanan yang diberikan pemerintahan desa dalam hal pembuatan KTP tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yaitu lebih dari 7 hari.

Maka berdasarkan Tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa para responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai

Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, pada umumnya berpendapat pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa dalam hal pembuatan KTP ditinjau dari segi waktu kurang baik. Hal ini disebabkan karena waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan KTP tersebut kurang sesuai dengan waktu yang ditentukan, yaitu dapat mencapai 5 – 7 hari. Sedangkan standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian pembuatan KTP adalah 3 – 4 hari.

2.Perspektif Responden dari Unsur Pemerintah Desa

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa pemerintah desa sebagai alat pemerintah pusat yang terendah yaitu ditingkat pedesaan juga mempunyai tugas sebagai pelayanan masyarakat. Salah satu tugas pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat didesanya adalah dalam hal administrasi kependudukan antara lain seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah bukti keterangan identitas diri (Legitimasi) dari setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Disamping itu Kartu Tanda Panduduk (KTP) berfungsi sebagai salah satu administrasi kependudukan dimana setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui kuisisioner yang diajukan terhadap aparat pemerintah desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis tentang pelyanan masyarakat khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dijelaskan sebagai berikut. Kepala Desa ialah pemimpin permerintah yang mempunyai tugas dan kewajiban antara lain menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembinaan masyarakat desa, melaksanakan pembinaan perekonomian

desa, memelihara ketentraman masyarakat desa, pelaksanaan musyawarah perselisihan masyarakat desa, penyusunan dan penajuan rencana peraturan desa dan menetapkan peraturan desa bersama BPD, memelihara kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa.

Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, pada dasarnya Kepala Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis berpendapat bahwa pihak pemerintah desa telah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal mungkin kepada masyarakat, dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sehingga pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Namun demikian dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah desa ditemukan beberapa kendala antara lain rendahnya sumber daya manusia dan kurangnya motivasi serta disiplin kerja serta kurangnya aparat desa. Untuk itu pihak pemerintah desa dalam hal ini telah menerapkan kebijaksanaan untuk mengatasi kendala-kendal tersebut, yaitu dengan melaksanakan kegiatan pendidikan dan latihan bagi aparat desa untuk menambah keterampilan dalam melaksanakan tugas. Adapun bentuk pendidikan dan latihan yang dilaksanakan antara lain seperti seminar kepemimpinan, kependudukan dan lain-lain.

Kemudian untuk mengatasi kurangnya motivasi dan disiplin kerja dari aparat pemerintah desa, maka pihak pemerintah telah menupayakan memberikan pengarahan-pengarahan. Untuk mengatasi kurangnya aparat desa yang bertugas maka kepala desa memberikan tugas rangkap kepada adaprat desa.

Adapun faktor-faktor pendukung dalam pelayanan masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut penjelasan dari kepala desa setempat antara lain adalah kelengkapan sarana yang cukup memadai dan partisipasi masyarakat yang cukup baik.

Sekretaris Desa adalah aparat desa yang bertugas membantu Kepala Desa dalam tugasnya menyelenggarakan pemerintah desa, yang terdiri dari Sekretaris Desa dan Kepala-kepala Urusan. Adapun tugas-tugas Sekretaris desa secara terperinci antara lain adalah memberikan sarana dan pendapat kepada kepala desa, memimpin, mengkoordinasi serta mengendalikan semua unsur atau kegiatan sekretaris desa, memberikan informasi mengenai keadaan sekretariat desa dan keadaan desa, merumuskan program kegiatan kepala desa, melaksanakan urusan surat-menyurat, kearsipan dan laporan, mengadakan dan melaksanakan persiapan rapat dan mencatat hasil-hasil rapat, menyusun rencana anggaran penerimaan dan belanja desa, mengadakan kegiatan inventarisasi (mencatat, mengawasi dan memelihara) kekayaan desa, mengadakan kegiatan pencatatan mutasi tanah dan pencatatan administrasi pertanahan, melaksanakan administrasi kepegawaian aparat desa, melaksanakan administrasi kependudukan, administrasi pembangunan dan administrasi kemasyarakatan, serta melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala desa.

Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, pada dasarnya Sekretaris Desa di desa ini berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah desa terhadap masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah berjalan dengan baik. Kemudian dalam upaya meningkatkan kepada masyarakat

menurut sekretaris desa bahwa bimbingan dan pengarahan yang diberikan kepala desa telah cukup baik. Disamping untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan aparat desa dalam pelayanan masyarakat, maka pemerintah desa telah mengikutsertakan aparat desa dalam seminar kepemimpinan dari pemerintahan.

Menurut Seketaris Desa sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas-tugas dalam hal pelayanan masyarakat. Namun masih ditemukan beberapa keluhan yang dialami masyarakat dalam mendapatkan pelayanan , khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di desa ini, yaitu kadang-kadang masih terjadinya keterlambatan waktu pengurusan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan ketentuan yang berlaku.

Kepala Dusun adalah berkedudukan sebagai pelaksana tugas kepala desa diwilayah desa yang merupakan unsur pelaksana. Adapun fungsi Kepala Dusun secara umum yaitu melaksanakan kegiatan pemerintah, pembangunan, kemasyarakatan serta ketertiban dan ketenteraman masyarakat desa, melaksanakan keputusan desa diwilayah kerjanya, serta melaksanakan desa Kepala Desa.

Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, diperoleh penjelasan dari Kepala-kepala Dusun bahwa bimbingan dan pengarahan yang diberikan Kepala Desa telah cukup baik untuk menunjang dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir ini, khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Disamping untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan, maka Kepala Desa juga mengikutsertakan kepala dusun dalam seminar-seminar khusus yang diadakan pemerintah kabupaten.

Pada dasarnya Kepala Dusun di Desa ini berpendapat bahwa kesediaan sarana dan perasarana untuk menunjang pelaksanaan masyarakat sudah cukup memadai. Namun dalam pelayanan masyarakat masih ditemukan keluhan-keluhan yang dialami masyarakat dalam hal waktu penyelesaian yang kadang-kadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

b. Biaya

1. Perspektif Responden dari Unsur Masyarakat

Demikianlah pula halnya dengan masalah biaya yang dibebankan. Biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat atas pelayanan yang relative rendah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku adalah harapan dari setiap warga masyarakat.

Biaya yang dikenakan khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemerintah desa dimaksud dalam hal ini adalah biaya administrasi Sebagaimana yang ditegaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 14 Tahun 2003 Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan pengendalian Penduduk dalam Daerah Kabupaten Bengkalis Bab XVI pasal 57 bahwa besarnya tarif Pembuatan biaya cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah Rp 3000-, adapun waktu penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) memerlukan waktu 14 hari paling lama.

Sedangkan tanggapan dari 98 orang responden yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis melalui kuisioner penelitian ini, mengenai indikator biaya administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di jelaskan pada tabel berikut:

Tabel 5.7

Tanggapan Responden Penelitian Tentang Biaya Pelayanan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Kategori Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase%
1.	Baik	28	28,27%
2.	Kurang Baik	49	50,00%
3.	Tidak Baik	21	21,42%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2009

Dari tabel 5.7 dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga warga masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebanyak 28 orang responden (28,27%) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pemerintahan desa dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditinjau dari segi biaya yang dibebankan adalah baik, karena biaya pelayanan yang diberikan pemerintah desa dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Rp 3000. Sedangkan sebanyak 49 orang responden (50,00%) berpendapat kurang baik, karena biaya pelayanan yang ditetapkan pemerintah desa tidak sesuai atau melebihi dari ketentuan yang berlaku, yaitu untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Rp 50.000. Kemudian 21 orang responden (21,42%) berpendapat tidak baik. Karena biaya pelayanan yang ditetapkan pemerintahan desa dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) selalu melebihi biaya yang berlaku.

Maka berdasarkan tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa para responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga warga masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, pada umumnya berpendapat pelayanan yang diberikan pemerintahan desa dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditinjau dari segi biaya yang dibebankan adalah kurang baik. Hal ini disebabkan karena biaya yang ditetapkan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut tidak sesuai dan melebihi dari yang ditetapkan Peraturan Daerah.

2. Perspektif Responden dari Unsur Pemerintahan Desa

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui kuisioner yang diajukan terhadap aparat pemerintah Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis tentang pelayanan masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di jelaskan sebagai berikut.

Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, pada dasarnya Kepala Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis berpendapat bahwa pihak pemerintah desa telah memberikan pengarahan dan bimbingan agar para bawahannya dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat, dalam hal pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP), sehingga pengurusan dapat diselesaikan dengan ketentuan biaya yang ditetapkan.

Namun demikian dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah desa kadang masih ditemukan keluhan dari masyarakat mengenai beban biaya pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut, dimana beban biaya yang dikeluarkan kurang sesuai atau melebihi dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini disebabkan karena dirasakan masih kurangnya honorium yang didapatkan para aparat

desa. Untuk itu pihak pemerintah desa dalam hal ini kepala desa mengupayakan untuk meningkatkan honorium para bawahannya.

Pada dasarnya Sekretaris Desa di desa ini berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pemerintahan desa terhadap masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah berjalan dengan baik. Namun masih ditemukan beberapa keluhan yang dialami masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di desa ini dari segi biaya yang dibebankan.

Sedangkan penjelasan dari Kepala-kepala Dusun bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupatenengkalis khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masih banyak ditemukan keluhan masyarakat karena biaya yang dibebankan kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Mutu Pelayanan

1. Perspektif Responden dari Unsur Masyarakat

Mutu yang dihasilkan dalam suatu proses pelayanan yang cukup penting , khususnya pada pemerintah desa. Mutu yang baik akan memberikan kepuasan yang maksimal bagi masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Mutu pelayanan dalam hal ini adalah mutu dari hasil pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang mencakup seperti bahan yang digunakan yang berkualitas baik, mudah dibaca, tidak salah dalam penulisan tanggal, nama, dan alamat sehingga hasilnya dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Tanggapan dari 98 orang responden yang merupakan Kepala Keluarga anggota masyarakat Desa Tasik serai Kecamatan pinggir Kabupaten bengkalis melalui kuisioner penelitian ini, mengenai mutu indikator mutu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dilihat dari table berikut :

Tabel 5.8

Tanggapan Responden Penelitian tentang Pelayanan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Ditinjau dari Segi Mutu Pelayanan

No	Kategori Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Baik	26	26,53%
2.	Kurang Baik	58	59,18%
3.	Tidak Baik	14	14,28%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 5.7 dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga warga masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebanyak 26 orang responden (26,53%) berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah desa dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditinjau dari segi mutu pelayanan adalah baik, karena birokrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sederhana (tidak berbelit).

Sedangkan sebanyak 58 orang responden (59,18%) berpendapat kurang baik, karena birokrasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diterapkan dinilai panjang dan berbelit-belit. Kemudian 14 orang responden (14,28%) berpendapat tidak

baik, karena birokrasi yang diterapkan dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dinilai terlalu rumit tidak jelas.

Maka berdasarkan tabel 5.8 dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga warga masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, pada umumnya berpendapat pelayanan yang di berikan pemerintah desa dalam hal Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di tinjau dari mutu pelayanan kurang baik.

Secara keseluruhan rekapitulasi dari 98 orang responden penelitian terhadap indikator-indikator pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada pemerintahan Desa Tasik serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, yang mencakup waktu, biaya dan mutu pelayanan dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.9

Rekapitulasi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Pelayanan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Pemerintahan Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

		Kategori Jawaban Responden	

No	Indikator	Baik		Kurang baik		Tidak Baik		Total	
		f	(%)	F	(%)	f	(%)	f	(%)
1.	Waktu	20	20,40	67	68,36	16	16,32	98	100,00
2.	Biaya	28	28,27	49	50,00	21	21,42	98	100,00
3.	Mutu Pelayanan	26	26,53	58	59,18	14	14,28	98	100,00
Jumlah		74	75,20	174	177,54	51	52,02	294	300,00
Rata-Rata		25	25,06	58	59,18	17	17,34	98	100,00

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2009

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden pada tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa dari jawaban 98 orang responden penelitian ini yang merupakan Kepala Keluarga warga masyarakat Desa Tasik serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis tentang indikator-indikator pelayanan pemerintah desa dalam hal pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), rata-rata terbesar adalah pada kategori kurang baik, yaitu 58 orang responden (59,18%), kemudian diikuti dengan kategori jawaban baik, yaitu 25 orang responden (25,06%), dan yang terkecil adalah kategori Tidak baik, yaitu 17 orang responden (17,34%).

Oleh sebab itu dari hasil keseluruhan jawaban responden terhadap indikator pelayanan masyarakat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pemerintahan desa khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis secara keseluruhan adalah

Kurang Baik, karena dari hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator-indikator pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang mencakup waktu, biaya, dan mutu pelayanan, diperoleh persentase jawaban responden yang terbesar adalah kategori jawaban **kurang baik**.

Hal ini berarti bahwa pelayanan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, masih kurang tepat waktu sesuai yang ditetapkan dan biaya yang dibebankan belum sesuai ketentuan yang berlaku serta masih terdapatnya kelemahan dari segi mutu pelayanan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data serta pembahasan tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat di Pemerintahan Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupten Bengkalis, berdasarkan konsep dan teori-teori dari para ahli yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka pada bagian ini penulis akan memberikan beberapa kesimpulan serta saran-saran yaitu sebagai berikut :

Analisis tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di pemerintahan desa, khususnya masyarakat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, berdasarkan kuisioner penelitian dan hasil wawancara diperoleh kesimpulan antara lain :

1. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dengan kategori kurang baik sesuai dengan (tabel V.6 pada bab V) hal ini dikarenakan waktu yang dibutuhkan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Biaya yang ditetapkan dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan kategori kurang baik hal ini dapat dilihat dari (tabel V.7 bab V)
3. Mutu pelayanan dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah kategori kurang baik. Ini dapat dilihat dari (tabel V.8 bab V)

Maka secara keseluruhan dari hasil rekapitulasi jawaban responden penelitian bahwa pelayanan masyarakat di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari indicator : waktu, biaya, dan mutu pelayanan adalah dalam kategori **kurang baik**.

B. Saran

Dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka disini peneliti akan memberi saran bagi Perangkat Desa Tasik Serai maupun jajaran yang terkait untuk mengatasi permasalahan Pelayanan publik khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, diharapkan kedepan akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada Perangkat Desa Tasik Serai diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat, hindari permintaan yang berasal dengan uang administrasi, dan terapkan budaya transparansi dengan menempel papan pengumuman tarif didepan publik.
3. Diharapkan Perangkat Desa Tasik Serai agar bekerja lebih teliti lagi, untuk meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukannya.
4. Kepada Perangkat Desa Tasik Serai agar membuat Standar Operasional Prosedur agar masyarakat mengetahui rangkaian proses yang harus mereka lewati.
5. Perlunya penambahan peralatan atau sarana penunjang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti penambahan ruang tunggu, kursi tamu, agar masyarakat yang dilayani akan merasa puas.

6. Perlu diadakan pendidikan dan pelatihan bagi para aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing.
7. Perlu ditanamkan motivasi dalam upaya pendisiplinan waktu bekerja serta rasa tanggung jawab para pegawai terhadap pekerjaannya dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rozali, *Pelaksana Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala daerah Langsung*, Rajawali Press : Jakarta, 2005
- Alwis, *Pelayanan Prima Birokrasi*, Gramedia Pustaka : Jakarta, 2002
- Boediono, B, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta : Jakarta, 2003.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta, 2001
- Indrastuti, Sri, *Peran Budaya Organisasi, Kepuasan kerja, komitmen kerja dan kinerja pegawai serta kualitas Pelayanan*, UIR Press : Pekanbaru, 2008
- Komaruddin, *Manajemen Personalia*, Lliberty : Yogyakarta, 1999
- Labolo, Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintah*, Rajawali Press : Jakarta, 2006
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005
- Lako, Anreas, *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi, ISC, Teori dan Solusi*, Amara Book, Yogyakarta, 2004
- Lembaga Administrasi Negara, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta, 2003
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta, 2003
- Moekijat, *Dasar-dasar Motivasi*, Pionir Jaya, Bandung, 2001
- Osbone, David, dan Plastik, Peter, *Memangkas Birokrasi*, Teruna Grafika : Jakarta, 2004
- Poerdaminto, WSJ, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, 2002

Putri, Vera Jasini, *Kamus Hukum dan Glosarium Otonomi Daerah*, Friedrich Naumann Stiftung, Jakarta, 2003

Reksohadiprodjo, Sukanto dan Hani Handoko, *Organisasi Perusahaan BPFE*, Yogyakarta, 2001

Sarundajang, *System Pemerintahan Daerah*, Kata Hasta Pustaka, Jakarta, 2005

Septi Winarsih, Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005

Siagian, P. Sondang, *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006

-----, *Teori Pengembangan Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2007

Sianipar J.P.G, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN-RI, 1999.

Sri Indrastuti, *Peran Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, komitmen Kerja dan Kinerja Pegawai serta Kualitas Pelayanan (Secara teoritis dan empiris)*, Pekanbaru : UIR Press, 2008

Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN, 2003.

Syafiie, Inu kencana, *Sistem Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003

Syafruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, PT. Grasindo, Jakarta, 2002

Syafruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, PT. Grasindo, Jakarta : 2002

Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN, 2003

Talizudulu. Ndraha *Metodologi Sosial dan Pembangunan*, Bina Aksara : Jakarta, 1991.

Thoha, Mifta, *Kepemimpinan dna Manajemen*, Rajawali Press : Jakarta 2005

....., *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi*, PT. Ghalia Indonesia Jakarta, 2003

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* . PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

Wasistiono, Sandu, dan Tahir, Irwan *Pelayanan Umum*, Jakarta, Bumi Aksara, 2003

....., *Prospek Pengembangan Desa*, Fokusmedia : Bandung 2006

Wahyudi, Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2005

Wibawa, Samodra, *Beberapa Konsep Untuk Administrasi Negara*, Liberty, Jogjakarta, 2001

Sumber Lain

Himpunan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Tentang Retribusi, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis 2003.

Himpunan Peraturan Menteri Dalam Negeri, Tentang Desa dan Kelurahan, Bagian Hukum dan Ham Sekretariat Daerah Kabaupaten Bengkalis 2008.

Undang-undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004.

Himpunan Undang-undang Administrasi Kependudukan, CV. Sinar Grafika : Jakarta, 2007

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005, Tentang pedoman Penyelenggaraan Pnedaftaran Penududk dan Pencatat Sipil di Daerah, Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia : Jakarta. 2005

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1. Jumlah Penduduk Desa Tasik Serai Berdasarkan ada da Tidak adanya KTP.....	12
1.2. Jumlah Perangkat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	13
4.1. Klasifikasi jumlah penduduk Desa Tasik Serai berdasarkan jenis kelamin.	43
4.2. Klasifikasi penduduk Desa Tasik Serai bedasarkan umur.....	44
4.3. Tingkat Pendidikan penduduk Desa Tasik Serai.....	45
4.4. Fasilitas Pendidikan Formal di Desa Tasik Serai.....	45
4.5. Mata Pencaharian Penduduk Desa Tasik Serai.....	46
4.6. Jumlah penduduk Desa Tasik Serai berdasarkan Agama yang mereka anut.....	47
4.7. Jumlah sarana atau tempat peribadatan yang aa di Desa Tasik Serai .	48
5.1. Tingkat Umur Responden Penelitian Aparat Pemerintahan Desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	57
5.2. Tingkat Pendidikan Responden Aparat Pemerintahan Desa di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	58
5.3. Tingkat Umur Responden Penelitian di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	59

5.4.	Tingkat Pendidikan Responden Penelitian di Desa Tasik Serai	
	Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu Selatan	60
5.5.	Jenis Pekerjaan Responden Penelitian di Desa Tasik Serai	
	Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu Selatan	61
5.6.	Tanggapan Responden Penelitian Tentang Waktu Pelayanan dalam Pembuatan KTP di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu Selatan	63
5.7.	Tanggapan Responden Penelitian Tentang Biaya Pelayanan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu Selatan	70
5.8.	Tanggapan Responden Penelitian tentang Pelayanan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu Selatan ditinjau dari segi Mutu Pelayanan	73
5.9.	Rekapitulasi Tanggapan Responden penelitian tentang Pelayanan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Pemerintahan Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkulu Selatan	74

KUESIONER PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN :

***ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TASIK
SERAI KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKLIS***

KETERANGAN :

1. Kuisisioner ini disebarakan hanya untuk melengkapi skripsi yang sedang saya kerjakan dan ini hanya merupakan karya ilmiah,
2. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak ada pengaruhnya terhadap pekerjaan Bapak / Ibu / Saudara /i,
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling mencerminkan hati nurani Bapak / Ibu / Saudara / i dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban
4. Atas partisipasi dan kerjasama yang Bapak / Ibu / Saudara /I berikan saya ucapkan terimakasih yang tak terhingga, semoga Bapak /Ibu / Saudara / I selalu dalam lindungan Allah SWT,, Amin.....

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Erwan
Nim : 10576002217
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas : UIN Suska Pekanbaru Riau

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Penghasilan :

Alamat :

PERTANYAAN

a. Waktu penyelesaian

1. Apakah Dalam penyelesaian tugas seharusnya suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, apakah penyelesaian tugas ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan ?

a. Baik b. Cukup baik c. Kurang Baik

2. Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudahkah terealisasi dengan baik?

a. Sudah b. Belum c. Tidak

b. Biaya pelayanan

3. Bagaimana tentang biaya yang dibebankan kepada masyarakat, apakah sudah baik dan sesuai dengan Perda ?

a. Belum b. Sudah c. Tidak

4. Bagaimana tentang cara pembayarannya, apakah telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Perda ?

- a. Belum b. Sudah c. Tidak

c. Produk Pelayanan

5. Sebagai kewajiban para pegawai semestinya memberikan produk yang terbaik kepada masyarakat, apakah sudah dilaksanakan?

- a. Sudah b. Belum c. Tidak

6. Bagaimana dengan tingkat kebenaran data dalam pembuatan KTP, apakah sudah dapat dikerjakan dengan benar oleh perangkat Desa ?

- a. Sudah b. Belum c. Tidak

d. Prosedur pelayanan

7. Apakah prosedur pelayanan di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir telah direalisasikan secara benar sesuai dengan Perda ?

- a. Sudah b. Belum c. Tidak

8. Prosedur yang baik adalah dengan membuat papan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar masyarakat mengetahui langkah-langkah yang harus ia tempuh dalam pembuatan KTP, apakah pelaksanaan ini telah dilaksanakan dengan baik ?

- a. Sudah b. Belum c. Tidak

e. Sarana dan prasarana

9. Bagaimana tentang sarana penunjang untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, apakah sarana telah mencukupi dan dinilai baik?

- a. Sudah b. Belum c. Tidak

10. Kenyamanan dalam pelayanan adalah suatu kepuasan bagi pelanggan, apakah Sarana dan prasarana di Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis telah dapat memberikan pelayanan sarana dan prasarana yang nyaman dan baik kepada masyarakat ?
- a. Sudah b. Belum c. Tidak

f. Kinerja petugas

11. Bagaimana menurut Anda, apakah Perangkat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis memiliki kinerja yang baik ?
- a. Baik b. Cukup c. Kurang
12. Apakah Perangkat Desa Tasik Serai Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mempunyai kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan profesionalisme ?
- a. Baik b. Cukup c. Kurang

g. Pemberi pelayanan

13. Apabila terjadi permasalahan atau keluhan dari masyarakat, apakah perangkat Desa dapat memberikan solusi yang baik ?
- a. Baik b. Cukup c. Kurang
14. Bagaimana rasa tanggung jawab perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah mereka dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan rasa tanggung jawab ?
- a. Baik b. Cukup c. Kurang